

LA MMJ OBTIENT LA NOTE DE 69/100 POUR LA DIMENSION RESPONSABLE DE SON PARCOURS ADHÉRENT

Aux termes d'une démarche d'évaluation approfondie, l'agence indépendante de notation extra-financière Ethifinance vient d'attribuer à la Mutuelle du Ministère de la Justice (MMJ) la note globale de 69/100 pour son parcours adhérent. Attribuée pour une durée de 2 ans, cette note atteste de la capacité de la mutuelle à relever les enjeux extra-financiers auxquels elle est confrontée.

L'appréciation du parcours adhérent porte sur quatre thématiques précises en lien avec la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) menée par la MMJ : Éthique & transparence ; Offre globale responsable ; Relation & services et Engagement.

Parmi ces items, la MMJ réalise des performances particulièrement remarquables sur la thématique « Offre globale responsable ». La note de 76 / 100 obtenue salue la parfaite lisibilité de ses différentes catégories de produits. Elle distingue également la qualité des niveaux de couverture apportés aux adhérents dès les premiers niveaux d'offres, démontrant l'approche solidaire pratiquée par la mutuelle. Avec 72/100, la thématique « Relation & services » arrive sur la deuxième marche du podium. Cette note récompense la simplicité, la lisibilité et l'accessibilité du parcours adhérent ainsi que l'approche humaine et personnalisée pratiquée par les téléconseillers dans le traitement des demandes et réclamations.

Pour mener à bien cette évaluation, Ethifinance a préalablement défini un référentiel sectoriel. Fondé sur la norme ISO 26000, standard international de responsabilité sociétale de référence, il a été adapté aux enjeux spécifiques du secteur mutualiste à la suite d'un benchmark réalisé auprès d'une douzaine d'acteurs de taille comparable ou supérieure. Chacune des quatre thématiques retenues a ainsi été déclinée en domaines d'action et en objectifs associés. Les enjeux ont été analysés et évalués à partir de 220 documents relatifs aux process internes, de supports de communication institutionnelle et commerciale ainsi que d'entretiens téléphoniques complémentaires conduits avec 8 dirigeants de la mutuelle. Par son ampleur comme par son ambition, cette démarche constitue une première pour un acteur mutualiste. Tout en soulignant la dynamique responsable engagée par la MMJ, elle s'inscrit dans un processus d'amélioration continue au service des adhérents.



Nous avons initié cette démarche d'évaluation afin de disposer d'un regard externe et expert sur la dimension responsable de notre parcours adhérent. À la lumière des résultats obtenus, nous entendons capitaliser sur nos forces tout en engageant des actions correctives pour améliorer tout ce qui peut l'être. La satisfaction de nos adhérents constitue le fil rouge de toutes nos actions. »

Élisabeth Chabot, Présidente de la MMJ



Cette démarche constitue une formidable opportunité de confronter le parcours que nous proposons aux attentes et usages de nos adhérents. L'évaluation par une agence d'analyse et de conseil extra-financiers nous permet de valider que notre volonté d'agir dans l'intérêt premier de nos adhérents se concrétise dans leur vécu. La note globale obtenue récompense le travail quotidien des équipes de la MMJ. Elle nous donne aussi une raison de plus de faire encore mieux à l'avenir ! »

Michel Sirven
Directeur général adjoint



Dans un monde où un grand nombre d'entreprises font de la relation client une priorité, Ethifinance veut saluer la démarche innovante et probante de la MMJ à faire évaluer son parcours adhérent. Les résultats obtenus témoignent d'une grande cohérence entre les engagements pris et leurs déclinaisons opérationnelles. La transparence dans la restitution de cette performance et la volonté de s'améliorer présagent une relation de la MMJ encore plus harmonieuse avec ses adhérents et mobilisée au service de leur pleine satisfaction »

Emmanuel de La Ville,
Directeur général
Ethifinance

À propos de la Mutuelle du Ministère de la Justice

Depuis plus de 75 ans, la Mutuelle des Métiers de la Justice et de la sécurité agit aux côtés des agents du secteur public pour leur offrir une protection globale et solidaire. La MMJ compte plus de 120 000 personnes protégées, agents du Ministère, professionnels de Justice et agents au service de la sécurité, qui bénéficient d'une protection sociale santé et prévoyance complète, de services performants et de l'action sociale. Depuis 2013, la MMJ construit un partenariat stratégique avec AG2R LA MONDIALE.

À propos de Ethifinance

Agence d'analyse et de conseil extra-financiers, Ethifinance accompagne les investisseurs institutionnels, les banques, les sociétés de gestion, les entreprises et les acteurs publics dans la maîtrise des risques et opportunités liés au développement durable. Leader européen de la notation extra-financière des Small & Mid Cap cotées, Ethifinance couvre, avec son agence Gaïa Research, quelque 1400 valeurs en Europe. Ses outils de notation s'appliquent aussi aux entreprises non-cotées.